Entente de gestion 1999 • 2000

La gestion par résultats

Aide financière
AUX ÉTUDES

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1999 – 98-1193
ISBN : 2-550-34195-3
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 1999

Préface

Avec l'avènement de la mondialisation des marchés, l'État québécois doit, comme tous les pays industrialisés, relever des défis qui appellent de nouveaux modes de gestion. Les ressources financières se faisant plus rares, l'administration publique doit viser à plus d'efficacité pour sauvegarder les acquis sociaux et satisfaire les nouveaux besoins qui ne cessent de surgir.

Pour favoriser l'atteinte de ces objectifs, le gouvernement québécois préconise la mise sur pied d'unités autonomes de service. Il souhaite que les gestionnaires aient ainsi la possibilité de choisir les moyens les mieux adaptés à chaque situation et puissent consacrer leur attention à l'atteinte des résultats visés.

Il y a deux ans, la Direction générale de l'aide financière aux étudiants du ministère de l'Éducation a été constituée en unité autonome de service. Elle est maintenant connue sous le nom de l'Aide financière aux études.

L'Aide financière aux études a pour but de favoriser l'accessibilité des élèves, des étudiantes et des étudiants aux études supérieures et à la formation secondaire professionnelle en leur fournissant un soutien financier. Elle doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avantages auxquels la Loi et le Règlement sur l'aide financière aux études lui donnent droit.

À cette fin, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec qualité, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, elle doit s'assurer que ses activités sont conduites avec rigueur et avec le plus grand souci d'une gestion transparente et efficace des fonds publics.

Dans l'exercice de son mandat, l'Aide financière aux études s'appuie d'abord sur la compétence et l'engagement de ses employées et employés. J'ai confiance qu'ils continueront à relever avec succès le défi qui leur est proposé.

La sous-ministre,

Pauline Champoux-Lesage

Table des matières

1 Présentation 7

1.1 Aide financière aux études 7
1.2 Mission, mandat et programmes 7
1.3 Rôle 8
1.4 Enjeux et orientations stratégiques 8

2 Fonctionnement de l'unité 9

2.1 Structure organisationnelle 10
2.2 Ressources humaines et financières 10
2.3 Bénéficiaires, produits et services 10
2.4 Qualité des services 12
2.5 Recours 13
2.6 Bureau des plaintes 13

3 Responsabilités des dirigeantes et des dirigeants 14

3.1 Ministre
3.2 Sous-ministre 14
3.3 Directeur 14
3.4 Vérificateur interne 14
3.5 Vérificateur général 14

4 Modalités de gestion 15

4.1 Cadre administratif 15
4.2 Mesures d'allégement 15
4.3 Indicateurs de performance 15
4.4 Reddition des comptes 17

5 Services reçus 18

5.1 Partenariat avec les établissements scolaires et les établissements financiers 18
5.2 Services ministériels particuliers 18

6 Entrée en vigueur et révision de l'entente de gestion 19

106-01170/

Annexes

Annexe 1

Organigramme 21

Annexe 2

Description des indicateurs de performance 23

Rendement 23

Coûts 28

Qualité des services 30

Présentation 1

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service (UAS) du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ces lois et règlements assurent à la population québécoise et aux usagères et usagers de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et ce, conformément à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement en ce qui la concerne.

1.2 Mission, mandat et programmes

La mission de l'Aide financière aux études consiste à favoriser l'accès aux études secondaires professionnelles, aux études collégiales et aux études universitaires à temps plein. En effet, bien que le *Programme de prêts et bourses* se fonde sur le principe selon lequel les élèves, les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études, l'objectif principal de ce programme est de lever l'obstacle du manque de ressources pour la poursuite d'études à temps plein par l'attribution d'une aide financière adéquate à toute personne qui en a la volonté et la capacité. Pour accomplir cette mission, l'Aide financière aux études assure l'application de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

Au programme principal se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le *Programme de remboursement différé* pour les personnes en situation financière précaire;
- le *Programme de remise de dettes;*
- le *Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;*
- le *Programme de bourses d'études en langue seconde* (cours d'été);
- le *Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus des associations étudiantes;*
- le *Programme de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;*
- le *Programme d'allocations pour des besoins particuliers.*

1.3 Rôle

Le rôle de l'Aide financière aux études est double. D'une part, elle attribue une aide financière aux élèves, aux étudiantes et aux étudiants après analyse et traitement de leur demande de prêt et de bourse. Les établissements d'enseignement agissent en cela comme ses partenaires, notamment pour la remise des certificats de prêt et des chèques de bourse. D'autre part, elle est chargée de la gestion des prêts, qui s'effectue avec les établissements financiers prêteurs. Cette fonction comprend le paiement des intérêts dus sur les prêts pendant les études, le traitement des réclamations pour pertes d'intérêt et de capital. Par ailleurs, elle assume le recouvrement des sommes dues.

1.4 Enjeux et orientations stratégiques

En conformité avec le plan stratégique gouvernemental, l'Aide financière aux études entend contribuer à l'amélioration des services publics et poursuivre, au cours de l'année 1999-2000, la mise en œuvre des nouvelles technologies de l'information et des communications dans ses rapports avec la population qu'elle sert. Par ces actions, elle désire accroître la qualité de ses services, sa productivité et la participation de ses partenaires aux différentes opérations, en apportant les améliorations suivantes à ses processus d'affaires :

- l'amélioration du Programme de prêts et bourses destiné à la population étudiante;
- la simplification des communications avec les usagères et les usagers de l'Aide financière aux études;
- le maintien et le respect des indicateurs de performance (rendement, coût et qualité);
- l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications pour le renouvellement de ses systèmes;
- l'utilisation de l'autoroute de l'information dans les communications et les échanges de renseignements avec la population scolaire et ses partenaires;
- la mise en oeuvre d'un environnement intégré d'imagerie pour l'archivage des documents et d'un environnement de gestion automatisée des processus.

La réalisation de ces projets s'échelonnera sur un peu plus de trois ans. Selon l'échéancier, le tout serait en vigueur à compter de 2002.

Fonctionnement de l'unité

2

2.1 Structure organisationnelle

Les orientations sur lesquelles est fondé le cadre d'organisation de l'Aide financière aux études tiennent compte des étapes qui composent les processus d'attribution et de gestion de l'aide.

En effet, sous la responsabilité d'une direction générale, l'Aide financière aux études est constituée de quatre directions et de deux unités de recours : la Direction des programmes et de la recherche, la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution, la Direction de la gestion des prêts, le Bureau de révision et le Secrétariat au Comité des demandes dérogatoires (voir l'organigramme à l'annexe 1).

L'Aide financière aux études a fait l'objet d'une restructuration au cours de l'année 1998 de façon à favoriser une grande délégation de pouvoirs et à accroître la responsabilité des unités administratives.

Ainsi, la direction de l'Aide financière aux études coordonne les opérations de toutes ses unités administratives. Elle est chargée de la réalisation de la mission de l'Aide financière aux études, qui consiste à favoriser l'accès aux études secondaires (formation professionnelle), collégiales et universitaires, par l'attribution d'une aide financière aux étudiantes et aux étudiants.

La Direction des programmes et de la recherche est responsable de la planification, de l'orientation et de la coordination des travaux nécessaires à la mise en oeuvre et à l'évaluation des politiques et des programmes d'aide financière aux études.

La Direction du développement technologique et du soutien aux opérations conçoit, maintient, développe et gère l'ensemble des systèmes administratifs et informatiques permettant de soutenir les activités des unités administratives et d'assurer aux usagères et aux usagers des technologies et des liens de communication efficaces. Elle assure la gestion documentaire des dossiers d'aide financière.

La Direction des services à la clientèle et de l'attribution assure les opérations relatives à la détermination de l'admissibilité de la population scolaire et du montant d'aide à lui accorder ainsi que celles reliées aux services de consultation qui lui sont offerts de même qu'aux partenaires et à la population en général, dans le cadre des programmes d'aide financière aux études et en vertu des lois et règlements en vigueur. Elle crée et maintient des liens avec les partenaires des établissements d'enseignement.

La Direction de la gestion des prêts assure les opérations qui donnent suite aux ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers au sujet du paiement des intérêts sur les prêts pour études autorisés. Elle traite les réclamations des établissements financiers pour les pertes d'intérêt et de capital. Elle est chargée également du recouvrement des sommes à récupérer ainsi que de l'administration des programmes d'aide financière à l'intention des ex-étudiantes et des ex-étudiants. Elle crée et maintient des liens avec les partenaires des établissements financiers.

Quant au Bureau de révision, il réexamine, à la demande d'une ou d'un élève, d'une étudiante ou d'un étudiant, une décision rendue par l'Aide financière aux études concernant l'admissibilité au *Programme de prêts et bourses* ou il évalue de nouveau le montant de l'aide allouée.

Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise par un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité des demandes dérogatoires. Le Comité examine alors la requête pour ensuite donner un avis au ministre, qui prendra une décision.

Dans l'accomplissement de son mandat, l'Aide financière aux études reçoit l'appui des 275 établissements d'enseignement des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire. Les modalités de cette collaboration sont assujetties à un protocole d'entente fondé sur un décret gouvernemental à cet effet. En outre, l'Aide financière aux études compte sur ses interlocuteurs des quelque 2 000 établissements financiers du Québec pour assurer la gestion des prêts pour études.

2.2 Ressources humaines et financières

Pour mener à bien ses activités, l'Aide financière aux études compte sur un effectif total de 184 employées et employés permanents et elle engage, au besoin, du personnel occasionnel. De plus, elle disposera, en 1999-2000, d'un budget de fonctionnement de 10 628 200 $.

En 1999-2000, les crédits alloués pour l'attribution de l'aide financière totaliseront 431 312 800 $ et se répartiront de la manière suivante entre les quatre éléments du programme : 218 215 000 $ pour les bourses d'études consécutives aux prêts; 201 587 500 $ pour le paiement des intérêts dus aux banques et les autres remboursements; 5 000 000 $ pour les bourses à la francophonie et 6 510 300 $ pour les autres bourses.

2.3 Bénéficiaires, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire.

Sur le plan du processus opérationnel, l'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts.

Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide financière tandis que le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement auprès des ex-étudiantes et des ex-étudiants ou encore auprès des débitrices et des débiteurs sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées comme complément aux prêts ou encore en vertu du *Programme fédéral des bourses d'études en langue seconde*

dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle.

Au cours de l'année d'attribution 1999-2000, l'Aide financière aux études procédera à l'examen de quelque 177 000 demandes de prêt, 114 000 demandes de bourse, 10 500 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 8 000 demandes de bourse d'études en langue seconde, 140 000 demandes de changement de situation de même que 30 000 demandes de renseignements supplémentaires et 12 000 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur.

Il faut noter que le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements rencontrera entre 1 000 et 1 500 personnes par mois et fournira des renseignements par téléphone à plus de 50 000 personnes. Le service téléphonique interactif recevra quelque 535 000 appels.

Le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même la conclusion d'ententes de remboursement auprès des ex-étudiantes et des ex-étudiants ou encore auprès des débitrices et des débiteurs sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

L'Aide financière aux études assure le paiement, aux établissements financiers, des intérêts qui leur sont dus concernant les prêts autorisés pour la durée des études à temps plein ou encore en vertu du *Programme de remboursement différé* pour les personnes en situation financière précaire.

Les bénéficiaires encaissent les certificats de prêt dans les établissements financiers reconnus.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêt. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation à l'établissement financier, se substituant ainsi à la débitrice ou au débiteur.

L'Aide financière aux études compte aussi parmi ses usagères et usagers des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne la période de remboursement de leur dette.

Ainsi, l'Aide financière aux études traitera quelque 55 000 dossiers de recouvrement dans le but de conclure des ententes de remboursement.

Sur le plan du processus de soutien, l'Aide financière aux études est responsable des tâches suivantes :

- la conception du *Programme de prêts et bourses*;
- le développement et la mise à jour des systèmes informatiques nécessaires à son fonctionnement;

- l'ouverture et le classement de quelque 700 000 enveloppes reçues par courrier;
- la saisie et la validation des données;
- le traitement et l'analyse des formulaires;
- l'attribution de l'aide financière;
- le traitement des demandes des personnes qui désirent signaler un changement de situation ou une erreur dans leur dossier;
- la transmission, par écrit, de demandes de renseignements complémentaires aux personnes dont le dossier est incorrect ou incomplet;
- la vérification et la micrographie des dossiers des élèves, des étudiantes et des étudiants;
- la production et la mise à jour des formulaires de demande d'aide financière et des guides afférents;
- la publication des brochures qui servent à renseigner la population scolaire sur le *Programme de prêts et bourses* et les autres programmes dont l'Aide financière aux études assure la gestion;
- le service d'accueil et de renseignements qui reçoit la population scolaire et qui offre le service de consultation téléphonique;
- la préparation de communiqués, de relevés pour usage fiscal ainsi que d'états de compte;
- la vérification du statut d'études à temps plein;
- la gestion du *Programme fédéral des bourses d'études en langue seconde*;
- la formation et le soutien technique destinés aux responsables de l'aide financière dans les 275 établissements d'enseignement partenaires;
- les activités du Bureau de révision, du Comité des demandes dérogatoires et du Bureau des plaintes
- la gestion du *Programme de remise de dette* consentie aux entrepreneurs en vertu du programme de lancement d'entreprises du ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie;
- le contrôle financier et comptable du portefeuille des sommes à recouvrer.

2.4 Qualité des services

L'Aide financière aux études a instauré depuis un an certaines mesures du *Programme de valorisation du service aux citoyennes et aux citoyens.* On y trouve les principes généraux sur lesquels le gouvernement fonde ses rapports avec les citoyennes et les citoyens. De manière plus particulière, on y précise les mesures à adopter relativement au *Programme de prêts et bourses.* Ces mesures sont les suivantes :

- fournir aux personnes intéressées des renseignements complets et fiables sur les programmes d'aide financière et le traitement de leur dossier;
- assurer un service courtois, confidentiel et de qualité aux bénéficiaires;
- améliorer l'accessibilité des usagères et des usagers au service téléphonique;
- établir des délais stricts pour l'obtention de l'aide financière ou des renseignements nécessaires lorsqu'il y a correction ou révision d'un dossier;

- porter une attention accrue aux suggestions, aux plaintes et aux commentaires faits par les élèves, les étudiantes, les étudiants et la population en général;
- accorder aux élèves, aux étudiantes et aux étudiants toute l'aide à laquelle elles ou ils ont droit;
- informer la population scolaire des mesures prises pour améliorer les services;
- évaluer et publier périodiquement les résultats obtenus à la suite de l'adoption de ces mesures.

En outre, le *Programme de valorisation du service aux citoyennes et aux citoyens* fait état des engagements que doit prendre l'Aide financière aux études en ce qui concerne l'accueil et les renseignements, les délais de traitement et de vérification de la conformité des dossiers aux règles en vigueur, la consultation périodique des bénéficiaires et les recours qui sont offerts à ces derniers pour assurer l'équité du processus.

2.5 Recours

Les élèves, les étudiantes et les étudiants disposent de deux types de recours prescrits par la Loi sur l'aide financière aux études : ils peuvent présenter une demande au Bureau de révision ou encore une requête au Comité des demandes dérogatoires.

Lorsqu'une ou un élève, une étudiante ou un étudiant désire contester une décision rendue par l'Aide financière aux études concernant son admissibilité au *Programme de prêts et bourses* ou le montant d'aide financière qui lui a été alloué, elle ou il peut faire une demande au Bureau de révision. Ce dernier reçoit et traite la demande le plus rapidement possible et s'assure que sa réponse est conforme à la Loi sur l'aide financière aux études et au règlement y afférent. S'il y a lieu, on effectue les modifications nécessaires.

Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise en raison d'un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité des demandes dérogatoires. Le Comité examine alors la requête pour ensuite donner un avis au ministre, qui prendra une décision.

2.6 Bureau des plaintes

Le Bureau des plaintes permet aux élèves, aux étudiantes et aux étudiants de faire valoir leur point de vue sur les services reçus. Si une personne s'estime lésée ou est convaincue que ses démarches n'ont pas été accueillies avec toute l'attention qu'elles méritaient, elle peut formuler une plainte.

Le Bureau des plaintes constitue une instance indépendante et impartiale où les élèves, les étudiantes et les étudiants peuvent exercer leur droit de parole. Les plaintes sont traitées avec célérité et équité tout en demeurant confidentielles.

3 Responsabilités des dirigeantes et des dirigeants

3.1 Ministre

Le ministre approuve les orientations et les objectifs stratégiques annuels de l'Aide financière aux études. Il en est responsable devant l'Assemblée nationale.

3.2 Sous-ministre

En conformité avec les objectifs stratégiques ayant été établis, la sous-ministre approuve l'entente de gestion et le plan d'action. En outre, elle voit à l'évaluation du rendement de l'unité grâce à des indicateurs qui montrent dans quelle mesure les objectifs fixés dans le plan d'action ont été atteints. Elle demande au vérificateur interne d'examiner les indicateurs, leur mesure ainsi que les données relatives à la gestion budgétaire et aux revenus et de vérifier les données du rapport de gestion. Elle peut également lui demander toute vérification ponctuelle qui lui appar. ‹ nécessaire.

3.3 Directeur

Le directeur assure la gestion des activités de l'unité. Il convient avec la sous-ministre du cadre de gestion et des modalités de reddition des comptes. Il prépare le plan d'action en fonction des orientations, des objectifs convenus avec la sous-ministre et des ressources disponibles. Il rend compte de la qualité des services et des résultats obtenus suivant les rapports établis et la périodicité fixée dans le présent document. Il rend publics l'entente de gestion, le plan d'action annuel et le rapport annuel de gestion.

3.4 Vérificateur interne

Le vérificateur interne vérifie, à la demande de la sous-ministre, les résultats présentés dans le rapport annuel de gestion.

3.5 Vérificateur général

Comme tout organisme public, l'unité autonome de service est sujette à une vérification du Vérificateur général.

Modalités de gestion

4

4.1 Cadre administratif

L'Aide financière aux études fait partie intégrante du ministère de l'Éducation. Elle est assujettie au cadre administratif gouvernemental en vigueur pour l'ensemble des ministères, principalement à la Loi sur la fonction publique, à la Loi sur l'administration financière et aux conventions collectives de travail. Ses obligations à l'égard des organismes centraux et des partenaires désignés, comme le Conseil du trésor et le Protecteur du citoyen, restent les mêmes. Cependant, elle peut bénéficier de mesures d'allégement administratif pour faciliter son action.

4.2 Mesures d'allégement

L'unité autonome de service peut bénéficier de diverses mesures d'allégement administratif.

Gestion des ressources humaines

Engagement de personnel occasionnel

L'unité autonome de service peut engager du personnel occasionnel au-delà de son effectif autorisé si elle a les disponibilités budgétaires nécessaires.

Dotation des emplois

L'unité autonome de service peut convenir, avec le Secrétariat du Conseil du trésor, d'une entente de service en vue de combler rapidement tout emploi permanent ou occasionnel (accès aux listes de rappel et à la banque de candidatures).

4.3 Indicateurs de performance

Les indicateurs de performance sont à la fois un outil de gestion et une façon de rendre des comptes. Ceux présentés ici portent sur trois aspects : le rendement, les coûts et la qualité des services (voir annexe 2).

Indicateurs généraux

- Coût de revient moyen par élève, étudiante ou étudiant pour l'administration du Régime d'aide financière;
- nombre de demandes dérogatoires, de demandes de révision de dossiers (réexamen) et de plaintes reçues ayant fait l'objet d'une réponse dans le délai fixé par rapport au nombre total de demandes dérogatoires, des demandes de révision de dossiers et de plaintes reçues;
- durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif par rapport à la durée prévue;
- durée réelle de l'accessibilité aux divers points de service;
- taux de satisfaction des usagers et des usagères du service téléphonique interactif;
- taux de satisfaction des élèves, des étudiantes et des étudiants déterminé au moyen d'un sondage écrit, d'un sondage téléphonique et de vérifications techniques;

- capacité de bien renseigner les usagères et les usagers sur le *Programme de prêts et bourses.*

Indicateurs particuliers : programmes et recherche

- Délai de traitement des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec.

Indicateurs particuliers : attribution de l'aide

- Coût de revient moyen de la fonction « attribution de l'aide » par demande traitée.

Certificats de prêt

- Délai de traitement des demandes de prêt pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.
- Délai de traitement des demandes de prêt jugées prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.
- Délai de traitement des renseignements pour lesquels une analyse a été effectuée dans le délai fixé.

Bourses

- Délai de traitement des demandes de bourse pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.
- Délai de traitement des demandes de bourse jugées prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.
- Délai de traitement des renseignements pour lesquels une analyse a été effectuée dans le délai fixé.

Indicateurs particuliers : gestion des prêts

- Coût de revient moyen de la fonction « gestion des prêts » par dossier traité.

Paiement des intérêts dus aux établissements financiers

- Nombre de transactions complètes ayant fait l'objet d'un paiement des intérêts dus par rapport au nombre total de transactions complètes donnant lieu au paiement des intérêts.

Paiement des réclamations aux établissements financiers

- Valeur des réclamations annulées par rapport à la valeur des réclamations réglées.

Recouvrement

- Coût de revient moyen par dollar recouvré dans la gestion des prêts.
- Montant des effets de commerce reçus dans l'année par rapport au solde des comptes débiteurs percevables au 31 mars de l'année antérieure.
- Montant des effets de commerce reçus par rapport au montant des effets de commerce à percevoir.

4.4 Reddition des comptes

L'entente de gestion et le plan d'action annuel, contenant notamment les indicateurs et les objectifs ayant été établis, sont rendus publics. En cours d'année, les autorités du Ministère reçoivent un rapport d'étape sur les progrès accomplis et les difficultés éprouvées. Les activités effectuées et les résultats obtenus font l'objet d'un rapport de gestion annuel vérifié par le vérificateur interne au plus tard en juin. Ce rapport est rendu public en même temps qu'un nouveau plan d'action annuel.

5 Services reçus

5.1 Partenariat avec les établissements scolaires et les établissements financiers

L'Aide financière aux études accomplit sa mission grâce aux relations étroites qu'elle entretient avec ses deux partenaires principaux.

Dans l'accomplissement de son mandat, l'Aide financière aux études reçoit l'appui des responsables des bureaux d'aide financière des 275 établissements d'enseignement des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire. Les modalités de cette collaboration sont assujetties à un protocole d'entente. Les responsables des bureaux d'aide financière jouent un rôle de premier plan pour renseigner les élèves, les étudiantes et les étudiants sur le *Programme de prêts et bourses* ou l'évolution de leur dossier. Elles et ils se chargent aussi de la confirmation du statut d'études à temps plein et de la remise de l'aide financière proprement dite. En retour, l'Aide financière aux études leur assure une formation adéquate et un soutien technique et informatique approprié.

En matière de gestion des prêts, les partenaires de l'Aide financière aux études sont les interlocuteurs des quelque 2 000 établissements financiers (caisses populaires et banques) du Québec. Outre leur fonction naturelle de prêteur, les établissements financiers exercent un rôle de conseil auprès des ex-élèves, des ex-étudiantes et des ex-étudiants qui éprouvent des difficultés passagères à rembourser leurs prêts. Les établissements financiers doivent utiliser tous les moyens à leur disposition pour recouvrer les prêts avant d'invoquer la garantie gouvernementale pour perte de capital et d'intérêt.

5.2 Services ministériels particuliers

L'Aide financière aux études continue de recevoir les services habituels des autres unités administratives du ministère de l'Éducation, particulièrement de la Direction générale des services à la gestion et de la Direction des affaires juridiques. De plus, ces unités centrales lui prêtent assistance pour certaines questions particulières :

- adaptation des horaires de travail pour mieux répondre aux besoins des élèves, des étudiantes et des étudiants et tenter de les joindre au moment le plus opportun;
- possibilité de réduction volontaire de la semaine de travail et utilisation des disponibilités budgétaires pour améliorer les services;
- détermination de nouveaux modes de financement des développements informatiques par les activités de l'unité;
- allégement de la procédure d'acquisition de matériel informatique en cours d'année;
- gestion des contrats de services auxiliaires par l'Aide financière aux études, une fois qu'ils ont été accordés par les unités centrales;
- conseils juridiques.

Entrée en vigueur et révision de l'entente de gestion

6

La présente entente entre en vigueur à la date de sa signature. La sous-ministre de l'Éducation et le directeur de l'Aide financière aux études ont la responsabilité de réviser annuellement cette entente afin de la faire évoluer en fonction des besoins du système et des modifications aux contextes légal, administratif et organisationnel entourant les activités de l'Aide financière aux études.

Révisée à Québec le 1er avril 1999.

La sous-ministre de l'Éducation

Le directeur de l'Aide financière aux études

Annexe 1

Organigramme

1er avril 1999

Le Directeur

Annexe 2

Description des indicateurs de performance

Rendement

1. **Délai de traitement des demandes de prêt pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.**

   Le temps nécessaire à l'analyse des demandes de prêt se calcule en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la demande d'aide financière enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

   Le taux est établi en comparant le nombre de demandes d'aide financière traitées en première analyse dans le délai fixé au nombre total de demandes d'aide financière traitées en première analyse.

   Demandes d'aide financière traitées en première analyse
   sur
   Nombre total de demandes d'aide financière traitées en première analyse

2. **Délai de traitement des demandes de bourse pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.**

   Le temps nécessaire à l'analyse des demandes de bourse se calcule en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la déclaration de situation réelle enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

   Le taux est établi en comparant le nombre de déclarations de situation réelle traitées en première analyse dans le délai fixé au nombre total de déclarations de situation réelle traitées en première analyse.

   Déclarations de situation réelle traitées en première analyse
   sur
   Nombre total de déclarations de situation réelle traitées en première analyse

3. **Délai de traitement des demandes de renseignements pour lesquelles une analyse a été effectuée dans le délai fixé.**

   Le temps nécessaire au traitement des demandes de renseignements se calcule en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la demande de renseignements enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une nouvelle demande de renseignements.

   Le taux est établi en comparant le nombre de demandes de renseignements analysées dans le délai fixé au nombre total de demandes de renseignements analysées.

   Demandes de renseignements traitées
   sur
   Nombre total des demandes de renseignements traitées

4. Délai de traitement des demandes de prêt jugées prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.

Sont considérées comme prioritaires les demandes de prêt faites par les élèves, les étudiantes et les étudiants inscrits à temps plein l'été, ceux qui ont des enfants à charge, ceux qui vivent dans le dénuement ou ceux qui sont atteints d'une déficience fonctionnelle majeure.

Le temps nécessaire à l'analyse des demandes de prêt jugées prioritaires se calcule en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la demande d'aide financière prioritaire enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

Le taux est établi en comparant le nombre de demandes d'aide financière jugées prioritaires et traitées en première analyse dans le délai fixé au nombre total de demandes d'aide financière jugées prioritaires et traitées en première analyse.

Demandes d'aide financière jugées prioritaires et traitées en première analyse

sur

Nombre total de demandes d'aide financière jugées prioritaires et traitées en première analyse

5. Délai de traitement des demandes de bourse jugées prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.

Sont considérées comme prioritaires les demandes de bourses faites par les élèves, les étudiantes et les étudiants inscrits à temps plein l'été, ceux qui ont des enfants à charge, ceux qui vivent dans le dénuement ou ceux qui sont atteints d'une déficience fonctionnelle majeure.

Le temps nécessaire à l'analyse des demandes de bourse jugées prioritaires se calcule en nombre de semaines, à compter de la date de réception de la déclaration de situation réelle prioritaire enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date du calcul de l'aide ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

Le taux est établi en comparant le nombre de déclarations de situation réelle prioritaires traitées en première analyse dans le délai fixé au nombre total de déclarations de situation réelle prioritaires traitées en première analyse.

Déclarations de situation réelle jugées prioritaires et traitées en première analyse

sur

Nombre total de déclarations de situation réelle jugées prioritaires et traitées en première analyse

6. **Nombre de transactions complètes faisant l'objet d'un paiement des intérêts dus par rapport au nombre total de transactions complètes donnant lieu au paiement des intérêts dus.**

En vertu des ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers au regard de leur participation au Régime d'aide financière aux étudiants, l'Aide financière aux études assure le paiement des intérêts dus aux établissements financiers en ce qui concerne le prêt pour études, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

Le personnel du Ministère analyse les transactions qu'il reçoit des établissements financiers, retourne les transactions incomplètes, soumet les transactions complètes en vue du paiement des intérêts, corrige les transactions rejetées et effectue le paiement des intérêts dus sur les prêts pour études, par tranche d'une durée maximale de deux mois, au plus tard 45 jours après la fin de chaque tranche.

Pour interpréter cet indicateur, il faut prendre en considération le nombre total de transactions financières reçues, retournées, donnant lieu au paiement des intérêts dus et rejetées ainsi que le nombre de personnes affectées à cette activité.

On peut comparer cet indicateur du pourcentage des transactions financières par tranche de deux mois durant l'année et par rapport aux années précédentes.

Transactions complètes soumises à un paiement d'intérêts
sur
Transactions complètes donnant lieu à un paiement d'intérêts

7. **Valeur des réclamations annulées par rapport à la valeur des réclamations réglées.**

En vertu des ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers en ce qui a trait à leur participation au Régime d'aide financière aux études, l'Aide financière aux études paie, le cas échéant, aux établissements financiers les réclamations pour les prêts dont le remboursement est en défaut, puisqu'un prêt pour études est couvert par la garantie gouvernementale conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

Dès que l'emprunteuse ou l'emprunteur manque à ses engagements, l'établissement financier a recours à son propre processus de recouvrement. Au delà des exigences découlant des règles administratives fixées en matière de gestion des prêts, l'établissement financier peut réclamer le remboursement des sommes dues au ministère de l'Éducation à titre de perte de capital et d'intérêt.

Le personnel du Ministère agit comme conciliateur entre l'emprunteuse ou l'emprunteur et l'établissement financier afin d'en arriver à une entente de remboursement et d'annuler la réclamation. À défaut d'une entente, le Ministère rembourse à l'établissement financier les pertes de capital et d'intérêt résultant de prêts autorisés.

Deux situations sont alors possibles : soit que la réclamation est remboursée à l'établissement financier, soit qu'elle est annulée par le personnel du Ministère.

Valeur des réclamations annulées
sur
Valeur des réclamations réglées

L'indicateur du pourcentage est comparé mois après mois durant l'année et par rapport aux années antérieures.

8. Montant des effets de commerce reçus dans l'année par rapport au solde des comptes débiteurs percevables au 31 mars de l'année antérieure.

Par un souci d'équité envers la société et les bénéficiaires du Régime, l'Aide financière aux études doit recouvrer les dettes d'études de toutes les débitrices et de tous les débiteurs du Régime d'aide financière aux études. Le recouvrement des comptes débiteurs a trait aux sommes remboursées aux établissements financiers, aux bourses versées en trop et aux versements effectués en vertu du *Programme de remboursement différé*.

Le personnel du ministère de l'Éducation entreprend des démarches de recouvrement conformément à la politique de recouvrement du Ministère et peut conclure des ententes de remboursement après avoir évalué la situation financière de la débitrice ou du débiteur et sa capacité de payer. Les créances irrécouvrables ou douteuses font l'objet de mesures de radiation.

L'indicateur du taux de récupération des créances permet de comparer les sommes recouvrées aux créances réelles à percevoir au 31 mars de l'année précédente.

Effets de commerce reçus pour une année
sur
Comptes débiteurs percevables au 31 mars de l'année antérieure

Cet indicateur permet également de mesurer la perception des effets de commerce durant l'année financière (revenus) par rapport à l'ensemble des comptes débiteurs percevables. On entend par comptes débiteurs percevables les créances totales, desquelles il faut soustraire les créances non échues du *Programme de remboursement différé* de même que les dossiers de faillites.

9. Montant des effets de commerce reçus par rapport au montant des effets de commerce à percevoir.

Le recouvrement des dettes d'études de toutes les débitrices et de tous les débiteurs du Régime d'aide financière aux études peut aussi être évalué au moyen de l'indicateur du taux de recouvrement des sommes. Ce deuxième indicateur vise à mesurer l'atteinte de l'objectif convenu à l'égard des sommes recouvrées. Le taux de recouvrement des revenus plus permet de mesurer les créances perçues par rapport aux revenus prévus.

Effets de commerce reçus pour une année
sur
Effets de commerce à percevoir

Pour interpréter les indicateurs du taux de récupération des sommes, il faut tenir compte d'un certain nombre de facteurs qui ont des répercussions sur le rendement du Service du recouvrement :

- la répartition des comptes débiteurs percevables et des comptes qui sont difficilement percevables, tels les comptes de débitrices ou débiteurs bénéficiaires de l'assurance-emploi ou de la sécurité du revenu, de débitrices ou débiteurs se prévalant du dépôt volontaire, de débitrices ou débiteurs décédés ou introuvables;
- le nombre et la valeur des faillites de débitrices ou débiteurs;
- le nombre d'agentes et d'agents de recouvrement permanents du Service;
- le solde annuel des comptes à recevoir.

On peut comparer l'indicateur du taux de recouvrement des sommes tous les mois durant l'année et par rapport aux années antérieures.

10. Délai de traitement des demandes dérogatoires à compter de leur date de réception.

Le temps nécessaire à l'analyse des demandes dérogatoires se compte en nombre de jours à compter de la date de réception de la demande jusqu'à ce que tous les renseignements exigés soient versés au dossier par la personne qui fait la demande.

Un second délai se compte en nombre de jours à compter du moment où le dossier complet est analysé par le Comité aux demandes dérogatoires jusqu'à ce qu'une décision soit prise par le ministre.

11. Délai de traitement des demandes de révision de dossiers (réexamen) à compter de leur date de réception.

Le temps nécessaire à l'analyse des demandes de révision de dossiers se compte en nombre de jours à compter de la date de réception de la demande jusqu'au moment où la réponse est fournie à la personne.

12. Délai de traitement des plaintes à compter de leur date de réception.

Le temps nécessaire à l'analyse des plaintes se compte en nombre de jours à compter de la date de réception de la plainte jusqu'à ce qu'une réponse soit donnée à la plaignante ou au plaignant.

13. Délai de traitement des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec à compter de leur date de réception.

Le temps nécessaire à l'analyse des demandes de reconnaissance d'études se compte en nombre de jours à compter de la date de réception de la demande jusqu'à ce que tous les renseignements exigés soient versés au dossier de la personne qui fait la demande.

Un second délai se compte en nombre de jours à compter du moment où le dossier complet est analysé jusqu'à ce qu'une recommandation soit faite à la sous-ministre.

Coûts

1. Coût de revient moyen par élève, étudiante ou étudiant pour l'administration du Régime d'aide financière.

L'établissement de cet indicateur permet d'avoir une vue d'ensemble de la situation. À cette fin, il faut mettre en relation le coût annuel total de fonctionnement de l'Aide financière aux études et le nombre d'élèves, d'étudiantes ou d'étudiants.

Coût annuel total de fonctionnement
sur
Nombre d'élèves, d'étudiantes ou d'étudiants

Pour déterminer le coût annuel total de fonctionnement de l'Aide financière aux études, il faut considérer le coût des activités directes et indirectes. Le coût des activités directes correspond aux dépenses ou aux crédits, selon le cas, afférents aux frais de fonctionnement du *Programme de prêts et bourses* inscrits sur les registres du Ministère dans chaque centre de responsabilité. Quant au coût des activités indirectes, il s'établit selon que ces activités sont internes ou externes. Les activités internes regroupent les coûts de soutien et de coordination attribués à l'Aide financière aux études, soit ceux de la Direction générale des services à la gestion et ceux du Bureau de la sous-ministre. Quant aux activités externes, elles comprennent notamment le coût des avantages sociaux et le coût des services juridiques assumés par le ministère de la Justice. Ces activités excluent par ailleurs le coût de tout autre service provenant des instances centrales comme la revue des programmes, l'analyse des projets, etc.

Il importe aussi de préciser la notion de bénéficiaire puisque, dans les faits, le nombre d'élèves, d'étudiantes ou d'étudiants est supérieur au nombre de personnes qui sont bénéficiaires du *Programme de prêts et bourses* (on doit y inclure, entre autres, les personnes qui ont présenté une demande d'aide financière et qui n'y sont pas admissibles, et les anciennes ou anciens bénéficiaires dont les dossiers sont toujours actifs au regard de la gestion des prêts).

Il faut interpréter cet indicateur en le comparant année après année. On doit également le mettre en contexte en le juxtaposant à d'autres données. Par exemple, une baisse des effectifs scolaires pourrait faire augmenter l'indicateur, mais elle pourrait également faire changer un ratio de performance lié au traitement.

2. Coût de revient moyen de la fonction « attribution de l'aide » par demande traitée.

Pour établir cet indicateur, il faut mettre en relation le coût annuel total de fonctionnement de l'Aide financière aux études en ce qui a trait à la fonction « attribution de l'aide » et le nombre de demandes d'aide financière reçues.

Dépenses annuelles totales de fonctionnement de l'Aide financière aux études en ce qui a trait à la fonction «attribution de l'aide»
sur
Nombre de demandes d'aide financière reçues

Pour déterminer les dépenses annuelles totales de fonctionnement de l'Aide financière aux études en ce qui a trait à la fonction « attribution de l'aide », il faut ventiler le coût des activités directes liées à cette fonction pour chacun des centres de responsabilité inscrits sur les registres du Ministère (voir la liste qui figure à la page suivante). Quant aux coûts des activités indirectes, ils correspondent à la description susmentionnée.

Il faut interpréter cet indicateur en le comparant année après année. Il faut également le mettre en contexte en le juxtaposant à d'autres données. Par

exemple, les délais de traitement et le nombre de demandes de renseignements transmises doivent être considérés.

3. Coût de revient moyen de la fonction « gestion des prêts » par dossier traité.

Pour établir cet indicateur, il faut mettre en relation le coût annuel total de fonctionnement de l'Aide financière aux études en ce qui a trait à la fonction « gestion des prêts » et le nombre de dossiers traités.

Dépenses annuelles totales de fonctionnement de l'Aide financière aux études en ce qui a trait à la fonction « gestion des prêts »

sur

Nombre de dossiers traités

Pour déterminer les dépenses annuelles totales de fonctionnement de l'Aide financière aux études en ce qui a trait à la fonction « gestion des prêts », il faut ventiler le coût des activités directes liées à cette fonction pour chacun des centres de responsabilité inscrits sur les registres du Ministère. Quant aux coûts des activités indirectes, ils correspondent à la description susmentionnée.

Quant au nombre de dossiers traités, il comprend les transactions de paiement d'intérêt rejetées, les réclamations réglées et les dossiers de recouvrement.

Il faut interpréter cet indicateur en le comparant année après année. Il faut également le mettre en contexte en le juxtaposant à d'autres données. Dans le cas du paiement des intérêts dus, les dossiers actifs se limitent aux demandes rejetées.

4. Coût de revient moyen du fonctionnement de l'Aide financière aux études par dollar recouvré dans la gestion des prêts.

Le coût de revient permet d'établir la relation entre les ressources financières investies et les recettes. Les coûts de recouvrement considérés sont directs et indirects. Le coût de revient doit être d'au plus 0,08 $ pour chaque dollar recouvré.

Valeur des efforts investis

sur

Somme des dollars recouvrés

Il faut interpréter cet indicateur en le comparant année après année. On doit également le mettre en contexte en le juxtaposant à d'autres données, par exemple les caractéristiques des créances à recouvrer ou le nombre et la valeur des créances à recouvrer.

NOTE : Pour les indicateurs des coûts de revient, il faut considérer les activités afférentes à l'Aide financière aux études. On doit connaître le coût total d'une activité afférente et le partager de la façon la plus juste possible entre la fonction « attribution de l'aide » et la fonction « gestion des prêts ». Les activités considérées sont réparties dans les proportions suivantes :

60-40	La Direction de l'Aide financière aux études
75-25	La Direction des programmes et de la recherche
60-40	La Direction du développement technologique et du soutien aux opérations
60-40	Le Service de la gestion des dossiers
80-20	Le Service de l'accueil et des renseignements
95-5	Le Bureau de révision
95-5	Le Secrétariat aux demandes dérogatoires

On doit également quantifier et appliquer la valeur des services rendus par d'autres directions :

60-40	Direction des ressources informationnelles
50-50	Direction générale des services à la gestion

Qualité des services

1. **Durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif par rapport à la durée prévue.**

   Cet indicateur permet d'évaluer l'accessibilité de la population scolaire au service téléphonique interactif. Il est établi en fonction des heures d'accès et des périodes de mise à jour, des pannes, etc.

2. **Durée réelle de l'accessibilité au service d'accueil et des renseignements géré par les établissements d'enseignement par rapport à la durée prévue.**

   Cet indicateur permet d'évaluer l'accessibilité de la population scolaire aux 331 points de service de l'Aide financière aux études. Il est établi en fonction des heures d'accès de l'établissement visé.

3. **Taux de satisfaction des usagères et des usagers du service téléphonique interactif.**

   Le service téléphonique interactif permet à la personne qui l'a déjà utilisé d'exprimer sa satisfaction ou son insatisfaction sur les renseignements reçus.

   Le taux de satisfaction est établi en comparant le nombre total de personnes qui sont complètement satisfaites, partiellement satisfaites ou insatisfaites au nombre total de répondantes et de répondants.

4. **Nombre de demandes dérogatoires, de demandes de révision de dossiers (réexamen) et de plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans le délai fixé par rapport au nombre total de demandes dérogatoires, de demandes de révision de dossiers et de plaintes reçues.**

   Évaluer de façon continue la situation des demandes dérogatoires, celle des demandes de révision de dossiers et celle des plaintes reçues dans l'année et les comparer avec celles des années antérieures.

   Le taux est établi en comparant le nombre de demandes auxquelles on a répondu dans le délai fixé et le nombre total de demandes reçues.

5. **Taux de satisfaction des usagères et des usagers évalué au regard des critères suivants :**
   - le service global;
   - l'accueil;
   - l'accessibilité;
   - le contrat;
   - la prestation de service;
   - la livraison du produit.

6. **Capacité de l'Aide financière aux études, de ses partenaires et de ses fournisseurs à bien renseigner la population scolaire sur le Programme de prêts et bourses et les autres programmes dont l'Aide financière aux études assure la gestion.**

Cet indicateur permet d'évaluer les actions concrètes de l'Aide financière aux études qui ont servi à assurer des communications complètes et de qualité avec les élèves, les étudiantes et les étudiants.